 doi 10.3969/j.issn.1674-4500.2017.01.30 分子影像学 2017年第40卷第1期

护理园地

急诊科护士焦虑原因和对策

汪 洁[1],曾海燕[2],罗秋英[1],黄金花[1],吴慕廉[1]
[1]广东省口腔医院,广东 广州 510280;[2]武警广东省总队医院急诊科,广东 广州 510507

摘要:本研究通过对急诊科护士焦虑原因的分析,找出解决办法,以促进急诊护士的心理健康。焦虑原因有:易发生护患纠纷;家庭角色缺失;工作强度大易发生差错;睡眠质量差;职业效能下降。采取对策:管理者合理选择护士;缓解工作和生活的冲突;注重提高综合素质;重视自身调节;提高待遇等。认为管理者要合理选择急诊护士,注重护士的综合素质的培养,而急诊护士应处理好工作与生活中的矛盾,注意维护自己良好的心态。
关键词:急诊护士;焦虑;心理卫生

急诊科是医院的前沿阵地,工作具有危重患者多、患者病情变化快、护患矛盾多、经常接受死亡和濒死现象、工作环境复杂条件差[1](指院前急救时)等特点。诸多因素造成护士的心理压力大,易产生焦虑情绪,影响到急诊科护士的身心健康。据文献报道,急诊科护士比普通病房护士所承受的身心压力更大,如未进行积极的应对及有效地控制就可能发生应激反应,表现出抑郁、焦虑、心理疲劳综合征等[2]。对于急诊护士焦虑的研究及文献已有很多,本研究认为在当今医疗任务繁重、医患关系紧张的工作环境下,急诊护士焦虑依然应引起管理者的重视,旨在通过急诊护士的焦虑现状,分析产生焦虑的原因,找出相应对策,减轻护士焦虑,提高工作和生活质量。

1 焦虑现状

急诊科护士承担着院内院外的急救工作,工作任务繁重、性质紧急。新的社会形态下医疗纠纷的增多及性质恶劣,导致急诊护士在躯体和心理上承受着巨大的压力。由于患者和家属治病心切,往往又缺乏医学知识和耐心,使得护患沟通产生障碍,出现责备打骂护士的现象;急救医学的不断发展,新技术和不断更新换代的仪器的普遍使用,要求急诊护士必须掌握丰富的理论知识,娴熟的操作技能和急救技能,这些因素都增加了她们的心理压力[3];由于长期精神紧张或进食不规律,许多护士患有头痛、胃病等职业病;已婚育护士由于夜班原因,对家庭的照顾缺失,产生愧疚感;护士个体价值的内心期望值与现实偏差使护士职业效能下降[4]。

2 影响因素

2.1 易发生护患纠纷

急诊科是医院的前沿阵地,也是"是非之地"。患者身份多样化,病情"危急重",患者和家属情绪易激动。如护患双方遇到问题时无法克制情绪,极易发生纠纷。护患冲突,直接或间接地涉及护患双方的权益、健康、经济、人格和有关道德与法律责任问题[5]。近年来国家卫计委提出"优质护理服务"并要求不断改进,对护理工作进一步提高要求。另一方面媒体报导的诸多伤医事件,易造成护士心理阴影。政策与不良工作环境的双重压力之下,护士易产生焦虑情绪。这种焦虑情绪如果得不到及时有效的疏导,护士的身心健康将会受到损害。

2.2 家庭角色缺失

护士的排班自身有一定的规律性,但相对于正常生活而言就显得错综复杂,与家人的生活规律格格不入,以致无法照顾家庭。除工作繁忙以外,频繁的夜班工作制度,使得护士与家人相处时间甚少,无法照顾家人。久而久之,容易产生焦虑情绪。

2.3 工作易出差错

高强度和夜间工作容易产生疲倦,心理疲劳是发生护理差错最危险的隐患[6]。工作繁忙时,患者和家属不理解,给护士施加压力,或长时间连续工作后大脑疲倦时,部分护士出现判断力下降及情绪不稳定,这时极易出现工作差错而受到批评甚至惩罚。急诊科工作不仅繁重而且"急",需要医务人员快速作出诊断及处理。如果不具备扎实的理论知识和娴熟的急救技能,极易发生差错而导致不良后果。急诊护士长期处于高强度的工作与频繁的应激中,心理健康会受到一定的影响[7]。

2.4 睡眠质量差

急诊护士夜班频繁,为安全省时,大多数护士选择在科室值班室休息,但公共场所难免受到干扰,造成睡眠质量差。夜班后即使有补休,1~2 d内也因生物钟的紊乱常常感觉头晕头痛、食欲欠佳、身体乏力等不适。长期的睡眠障碍,易造成慢性疲劳综合症。

2.5 职业效能下降

指职业活动的能力与效率降低,职业动机和热情下

收稿日期:2016-08-21
作者简介:汪 洁,Email: 529725013@qq.com

降,对工作的满意度和应付能力降低[8]。医院管理者对护理工作不重视、学历职称低等因素导致护士外出培训的机会极少,制约了护士的发展。中年资护士不仅在工作上是急诊科的主要力量,也是家里的"顶梁柱"。但无论工作还是家庭,对她们都提出了越来越高的要求,使得她们常常感到分身法术、力不从心,由此产生的矛盾如果长期无法解决,就会产生心理焦虑。研究发现有47.5%的急诊护士对前途无信心,其中主要原因就是待遇跟不上需要[9]。这种职业形象紊乱的心理压力直接影响了护士的身心健康,使护士的职业满意度甚低,离职率甚高[10]。

3 对策

3.1 合理选择急诊护士

由于急诊科的工作性质,管理者应选择具有吃苦耐劳、胆大心细、柔韧度强、沉着机敏等品质的护士,并引导她们将这些品质应用到急诊工作中去,以满足职业的需要。管理者可以不定时组织护士学习,分析讨论工作中遇到的实例,总结经验,使护士逐渐具备处理急诊科复杂情况的能力。

3.2 缓解工作与生活的冲突

管理者要理解关心护士,建立支持系统,减少她们的工作压力和疲惫感。多与护士沟通,了解她们工作和生活中遇到的问题,并引导或帮助其及时解决困难,疏导不良情绪。作为护士本人,应合理安排好工作和生活,分清楚轻重急缓,避免节外生枝,保障工作和生活有秩序地进行,进而维护良好的心态。

3.3 注重提高综合素质

急诊护理工作不仅需要专业性很强的治疗,而且也需要大量的服务性护理[11]。管理者应定期组织护士学习,不断提高专业技术和自身修养,使她们能设身处地为患者着想,遇事不卑不亢,从自身方面减少护患矛盾的发生。作为管理者应以身作则,处理问题时心胸宽广、公平公正、理解他人,潜移默化地影响护士的行为。护士之间可以相互学习,借鉴她人的处事经验,以提高自己的处事技巧。

3.4 重视自身调节

护理人员应学习并掌握自我情绪管理的方法,能正确对待工作和生活中的矛盾,提高解决问题的能力;工作之余培养良好的兴趣爱好,转移长时间的紧张情绪,做到劳逸结合;定期评估自己的心理状态,适当的向她人倾诉,以释放不良情绪;培养开朗乐观的性格,遇到事情应就事论事,避免钻"死牛角尖",以免琐事增加心理负担。

3.5 人文管理,提高待遇

管理者应给予急诊护士充分的人文关怀及待遇政策倾斜,减少繁重的工作及工作中产生的不良情绪带来的压抑感。待遇政策倾斜,可以提升急诊护士的自豪感和生活质量,提高工作的积极性,促进护理工作质量。

持续的焦虑问题会影响到个体的心理健康水平,从而直接影响到护理质量[12-14]。急诊护士作为一种高强度、高风险、高压力的"三高"职业,离职率较高。为保障护士的身心健康及急诊护理队伍的稳定,以促进急诊护理学科的发展,管理者应重视急诊护士的心理健康。作为急诊护士应热爱急诊工作并以自己的职业为骄傲,坚持一切以患者为中心的服务理念,理解患者,关心患者,不仅可以减少工作中的矛盾,而且可以培养我们良好的道德情操和维护平和的心态。关爱患者,也要关爱自己,只有注重生理和心理健康,才能在救死扶伤的工作中体验自己的价值和成就感。如果我们能够充分发挥自己的优势,合理管理自己的情绪,就能创造出高质量的工作和高品质的生活。

参考文献:

[1] 李洪俊. 急诊科护患冲突的原因分析及对策[J]. 岭南急诊医学杂志, 2006, 11(5): 389-93.
[2] 张晓玲. 凉山州地区急诊科护士焦虑现状的调查与分析[J]. 临床合理用药杂志, 2011, 4(29): 46-7.
[3] 曹凤华, 姚景鹏. 急诊护士工作疲惫感及应对方式调查分析[J]. 中国护理管理, 2006, 6(10): 23-5.
[4] 张亚卓, 赵雪生, 曹 力. 急诊护士身心耗竭综合征的三维模式分析和应对措施[J]. 解放军护理杂志, 2005, 22(8): 32-4.
[5] 邹永丽. 急诊护士心理健康的影响因素及对策[J]. 当代医学(学术版), 2008, 14(20): 8-10.
[6] 涂红燕. 对急诊科护士工作压力与心理健康状况的研究[J]. 求医问药: 学术版, 2011, 9(10): 414-5.
[7] 李伟兰. 急诊护士焦虑心理原因分析及干预效果观察[J]. 基层医学论坛, 2014, 18(9): 1147-9.
[8] 刘兆娥, 王克芳. 急诊护士健康促进生活方式与应对方式、社会支持的关系[J]. 解放军护理杂志, 2012, 29(2B): 9-12.
[9] 高凯先, 占绘华. 急诊护士心理压力分析及应对措施[J]. 护理实践与研究, 2011, 8(1): 116-7.
[10] 田晓岚, 王 芳. 急诊护士工作压力及应对方式的研究进展[J].护理研究, 2011, 25(2): 287-9.
[11] 白爱真. 论人性化护理服务在急诊病房的应用[J]. 求医问药: 学术版, 2011, 9(10): 415-8.
[12] 常 青, 梁 朋. 急诊护士焦虑状态的调差研究[J]. 中国医药指南, 2016, 14(2): 13-5.
[13] 常佃沙, 曹允芳, 王令花, 等. 急诊护士工作压力源及应对技巧的研究[J].齐鲁护理杂志, 2013, 19(6): 25-6.
[14] 吕冬梅. 不同应对方式对急诊护士心理健康状况的影响[J]. 中国护理管理, 2010, 10(10): 31-3.